

ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN E-KELURAHAN DI KANTOR KELURAHAN SADANG SERANG KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG

EFFECTIVENESS ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF E-KELURAHAN AT SADANG SERANG VILLAGE OFFICIAL COBLONG DISTRICT BANDUNG CITY

Yunita Pratami¹ & Djoko Wahjuadi²

¹ Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

² Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

¹yunitapratami@gmail.com, ²djokowahju@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

E-Government adalah penggunaan ICT oleh pemerintah kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa program terkait dengan e-Government yang dikembangkan di Kota Bandung adalah Program Bandung 1 Data, Program Bandung GovNet, Program Bandung e-Gov System dan Program Pendukung Smart Government. Program-program tersebut nantinya akan terintegrasi menjadi satu sebagai fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Walikota Bandung memaparkan bahwa Kota Bandung menjadi kota pertama yang menerapkan penggunaan layanan administrasi warga secara online di kelurahan (e-Kelurahan). Penggunaan layanan e-Kelurahan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses penerbitan surat dengan waktu tidak lebih dari 5 menit.

Setelah melakukan survey awal dengan pegawai di Kantor Kelurahan Sadang Serang yang merupakan kantor kelurahan pertama dalam penerapan layanan e-Kelurahan untuk mengetahui seberapa efektif layanan, 2 dari 5 orang pegawai menyatakan layanan e-Kelurahan tidak efektif karena alasan koneksi internet, korsleting listrik dan kemampuan menggunakan teknologi.

Fokus pada penelitian ini adalah mengukur efektivitas penerapan e-Kelurahan di Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *non probability sampling* yaitu tipe *incidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Variabel yang digunakan adalah efektivitas dengan 3 dimensi yaitu produksi, efisiensi dan kepuasan.

Sebanyak 51,625% responden menyatakan efektif pada dimensi produksi, 54,687% responden menyatakan efektif pada dimensi efisiensi, dan 53,861% responden menyatakan efektif pada dimensi kepuasan penerapan e-Kelurahan..

Kata Kunci: Efektivitas; E-Kelurahan; Smart City;

Abstract

E-Government is the used of ICT by the government to the public for improving the quality of service. Some programs related to e-Government developed in the city of Bandung are Bandung 1 Data Program, GovNet Bandung Program, Bandung e-Gov System Program, and Support Smart Government Program. Such programs will be integrated into one, as a public service to the community facilities.

In this regard, the mayor of Bandung explained that Bandung is the first city to implement the use of online administration services residents in the village (e-Kelurahan). The use of e-Kelurahan aims to facilitate the public in the process of publishing a letter with no more than 5 minutes.

After doing an early survey by the employees at the Village Office Sadang Serang which is the first district office applying the e-Kelurahan to find out how effective the service, two of five employees stated the e-Village is not effective because the reason of internet connection, short circuit/power failure and the ability to use technology.

The focus of this research is to measure the effectiveness of e-Kelurahan in the Village Office Coblong Sadang Serang District of Bandung. This study use sample consist of 100 respondents with non-probability sampling technique that is incidental sampling type. The analysis technique researcher use is descriptive statistics. The variables researcher use is effectiveness with three dimensions, namely production, efficiency and satisfaction.

A total of 51,625% of respondents expressed an effective in the production dimension, 54,687% of respondents stated an effective in the dimensions of efficiency, and 53,861% said an effective in the dimension of satisfaction the implementation of e-village.

Keywords: Effectiveness; E-Kelurahan; Smart City;

1. Pendahuluan

Pemanfaatan *Information, Communication and Technology* (ICT) mengalami perubahan pada aktivitas manusia dalam berbagai sektor, begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan pemerintah [1]. Tugas pemerintah yang sudah diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 yaitu memberikan pelayanan kepada warganya dengan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur [2]. Mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik atau sering disebut dengan *Electronic Government* (e-Government) merupakan cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa program terkait dengan e-Government yang dikembangkan di Kota Bandung adalah Program Bandung 1 Data, Program Bandung GovNet, Program Bandung e-Gov System dan Program Pendukung *Smart Government*. Program-program tersebut nantinya akan terintegrasi menjadi satu sebagai fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sejalan dengan data kependudukan, Walikota Bandung memaparkan bahwa Kota Bandung menjadi kota pertama yang menerapkan penggunaan layanan administrasi warga secara *online* di kelurahan (e-Kelurahan) [3].

E-Kelurahan merupakan bagian dari e-Government yaitu layanan berbasis ICT dalam pengelolaan administrasi data kependudukan untuk mempermudah masyarakat dalam proses penerbitan surat dengan waktu tidak lebih dari 5 menit. Dari 151 kelurahan di Kota Bandung, terdapat 36 kelurahan yang aktif, 102 kelurahan tidak aktif karena belum di damping oleh pihak penyedia layanan dan 13 kelurahan belum menggunakan layanan e-Kelurahan dalam pengelolaan layanan administrasi data kependudukan di tingkat kelurahan [4]. Setelah melakukan survey awal dengan pegawai di Kelurahan Sadang Serang dengan 5 informan untuk mengetahui seberapa efektif layanan e-Kelurahan, 3 informan mengatakan bahwa e-Kelurahan efektif, sedangkan 2 informan mengatakan bahwa tidak efektif dengan alasan koneksi internet, korsleting listrik dan kemampuan menggunakan teknologi. Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar efektivitas dari sisi indikator produksi pada penerapan e-Kelurahan di Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung?
2. Seberapa besar efektivitas dari sisi indikator efisiensi pada penerapan e-Kelurahan di Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung?
3. Seberapa besar efektivitas dari sisi indikator kepuasan pada penerapan e-Kelurahan di Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung?

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data kuesioner sebagai data primer serta jurnal dan buku sebagai data sekunder, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan teknik analisis statistik deskriptif dengan penggunaan diagram ular yang dinilai dengan titik.

2. Dasar Teori dan Kerangka Pemikiran

2.1. Dasar Teori

Smart city secara harfiah berarti kota pintar yaitu konsep pengembangan, penerapan dan implementasi teknologi di suatu wilayah yang dibagi ke dalam enam dimensi, yaitu: *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment* dan *smart living* [5].

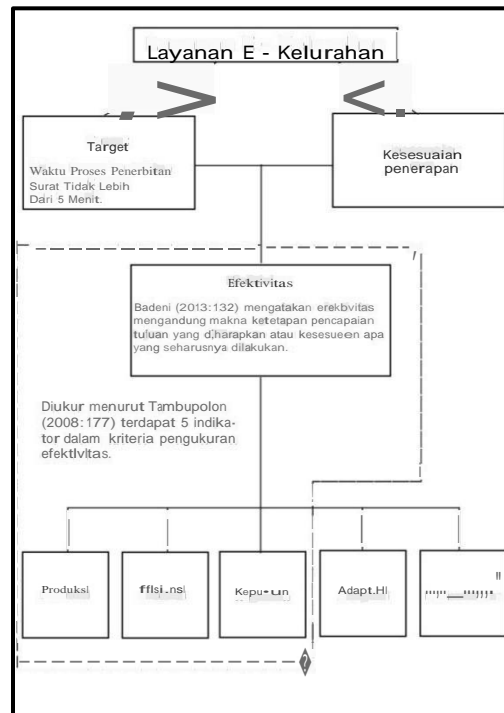
E-Government menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam Indrajid, e-Government adalah layanan berbasis ICT dari pemerintah [6].

Efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, tetapi efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan [7]. Sejalan dengan hal tersebut, Badeni mengatakan efektivitas mengandung makna ketetapan pencapaian tujuan yang diharapkan atau kesesuaian apa yang seharusnya dilakukan [8].

Untuk mengukur pencapaian tujuan tersebut, menurut Tampubolon terdapat lima indikator dalam kriteria pengukuran efektivitas dengan tiga pembagian waktu pengukuran, yaitu untuk waktu jangka pendek (produksi, efisiensi dan kepuasan), untuk waktu jangka menengah (adaptasi) dan untuk waktu jangka panjang (perkembangan) [9].

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3. Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan tipe *incidental sampling* yang diajukan adalah masyarakat Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung. Adapun cara mendapatkan sampel tersebut yaitu dengan rumus Bernoulli sebagai berikut [10]:

$$n \geq \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n \geq \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2}$$

$$n \geq 384.16$$

$$n \geq 96,04 \approx 96$$

Dari rumus Bernoulli yang telah dihitung maka sampel minimum yang dapat dipakai adalah 96 responden maka dibulatkan menjadi 100 responden.

3. Pembahasan

3.1. Hasil Deskriptif

Dari hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut :

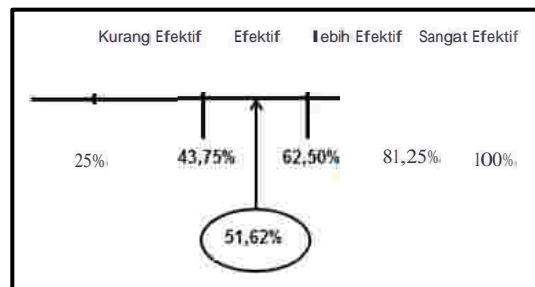
Tabel 3.1 Tanggapan responden Terhadap Efektivitas E-Kelurahan

Dimensi Efektivitas	Pertanyaan ke-	Nilai Total	Rata-rata Nilai Total	Tingkat Kepuasan Dominan Menjawab
Produksi	1	47,25%	51,62%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
	2	56,00%		Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
Efisiensi	3	51,50%	54,68%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
	4	45,25%		Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
	5	59,50%		Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
	6	62,50%		Sesudah Menerapkan e-Kelurahan

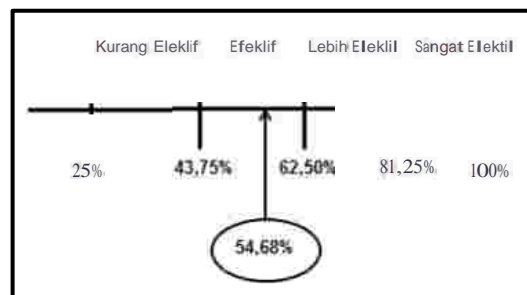
Dimensi Efektivitas	Pertanyaan ke-	Nilai Total	Rata-rata Nilai Total	Tingkat Kepuasan Dominan Menjawab
Kepuasan	7	53,50%	53,37%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
	8	59,00%		Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
	9	51,25%		Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
	10	49,75%		Sesudah Menerapkan e-Kelurahan

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

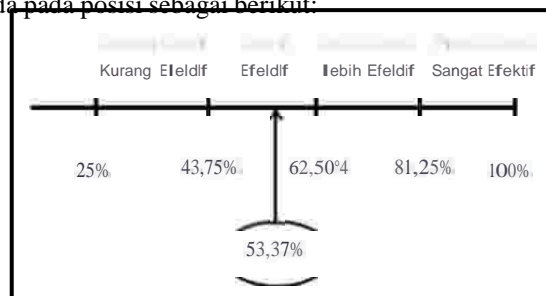
- 1) Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden mengenai dimensi produksi diketahui responden dominan menjawab pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan dengan persentase rata-rata nilai total sebesar 51,62% yang menunjukkan katagori “Efektif”, hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi persentase yang didapatkan maka semakin tinggi tingkat efektivitas penerapan e-Kelurahan pada dimensi produksi. Sehingga jika dilihat dari garis kontinum efektivitas dimensi produksi berada pada posisi sebagai berikut:



- 2) Tanggapan responden mengenai dimensi efisiensi diketahui responden dominan menjawab pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan dengan persentase rata-rata nilai total sebesar 54,68% yang menunjukkan katagori “Efektif”, hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi persentase yang didapatkan maka semakin tinggi tingkat efektivitas penerapan e-Kelurahan pada dimensi efisiensi. Sehingga jika dilihat dari garis kontinum efektivitas dimensi efisiensi berada pada posisi sebagai berikut:



- 3) Tanggapan responden mengenai dimensi kepuasan diketahui responden dominan menjawab pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan dengan persentase rata-rata nilai total sebesar 53,37% yang menunjukkan katagori “Efektif”, hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi persentase yang didapatkan maka semakin tinggi tingkat efektivitas penerapan e-Kelurahan pada dimensi kepuasan. Sehingga jika dilihat dari garis kontinum efektivitas dimensi kepuasan berada pada posisi sebagai berikut:



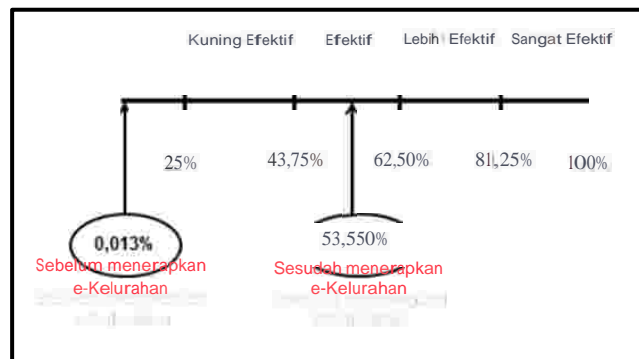
3.2. Hasil Analisis Teknik Komparasi Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Kelurahan

Penelitian ini menggunakan pemaparan dengan *snake* diagram karena yang dapat membantu penjabaran alur nilai efektivitas pada kondisi sebelum dan sesudah penerapan e-Kelurahan dengan mengarah pada nilai dominan jawaban responden. Adapun pemaparannya dijelaskan pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2
Hasil Komparasi Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Kelurahan

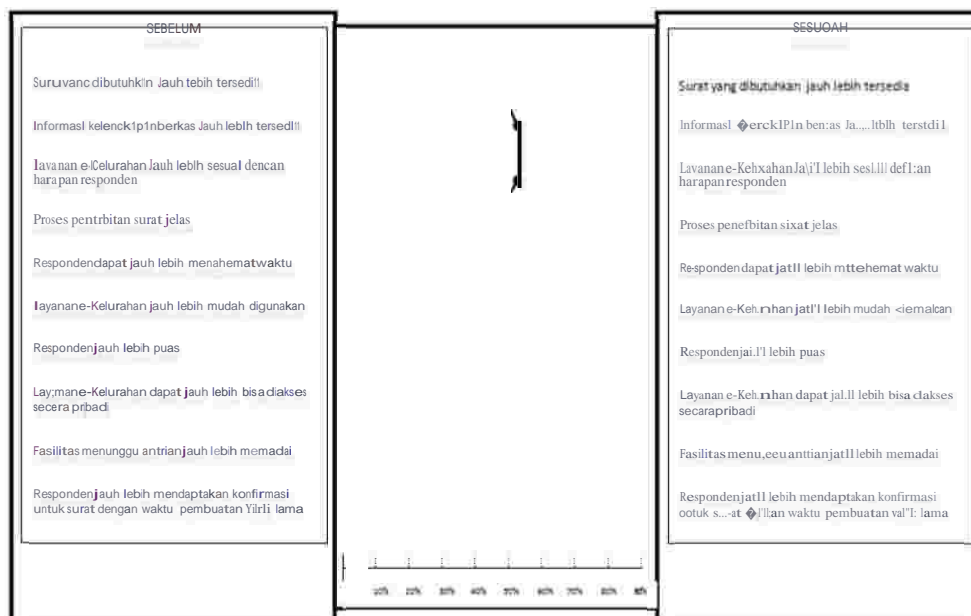
No	Pertanyaan	N	Nilai Total			Persentase Nilai Total			Efektivitas Mengarah pada Kondisi
			Sebelum dengan Nilai 4,3,2	Sesudah dengan Nilai 2,3,4	GAP	Sebelum	Sesudah	GAP	
1	Surat yang saya butuhkan tersedia di Kantor Kelurahan.	100	2	189	187	0,005%	47,250%	47,245%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
2	Saya sudah mengetahui kelengkapan berkas untuk surat yang saya butuhkan.	100	0	224	224	0%	56,000%	56,000%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
3	Layanan e-Kelurahan yang saya gunakan sesuai dengan harapan saya.	100	8	206	198	0,020%	51,500%	51,480%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
4	Dengan layanan e-Kelurahan proses penerbitan surat jelas.	100	9	181	172	0,022%	45,250%	45,228%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
5	Dengan layanan e-Kelurahan saya dapat menghemat waktu.	100	12	238	226	0,030%	59,500%	59,470%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
6	Layanan e-Kelurahan sangat mudah untuk digunakan.	100	3	250	247	0,007%	62,500%	62,493%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
7	Saya merasa puas dengan pelayanan e-Kelurahan.	100	7	214	207	0,017%	53,500%	53,483%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
8	Saya berharap layanan e-Kelurahan dapat diakses oleh masyarakat secara pribadi.	100	7	236	229	0,017%	59,000%	58,983%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
9	Saya merasa fasilitas untuk menunggu antrian sudah memadai.	100	6	205	199	0,015%	51,250%	51,235%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan
10	Saya mendapatkan konfirmasi apabila surat jenis tertentu (seperti: surat warisan) yang membutuhkan waktu yang lama telah selesai dibuat.	100	2	199	197	0,005%	49,750%	49,745%	Sesudah Menerapkan e-Kelurahan

Sehingga jika dilihat dari garis kontinum analisis teknik komparasi pada kondisi sebelum dan sesudah menerapkan e-Kelurahan dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3.1
Garis Kontinum Teknik Komparasi E-Kelurahan

Adapun ilustrasi dalam bentuk grafik berbentuk *snake diagram* pada efektivitas penerapan e-Kelurahan dengan bentuk titik yang melambangkan dominan nilai persentase setiap pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut:



Gambar 3.2
Snake Diagram Efektivitas E-Kelurahan

Gambar 3.2 berikut menjelaskan bahwa pada pernyataan nomor satu (1) untuk ketersediaan surat yang dibutuhkan, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 47,250% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor dua (2) untuk ketersediaan informasi kelengkapan berkas, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 56,000% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor tiga (3) untuk kesesuaian layanan e-Kelurahan dengan harapan responden, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 51,500% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor empat (4) untuk kejelasan dalam proses penerbitan surat, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 45,250% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor lima (5) untuk waktu yang dapat dihemat, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 59,500% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor enam (6) untuk kemudahan menggunakan layanan e-Kelurahan, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 62,500% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor tujuh (7) untuk kepuasan responden dalam menggunakan e-Kelurahan, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 53,500% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor delapan (8) untuk layanan e-Kelurahan dapat lebih bisa diakses secara pribadi, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 59,000% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor sembilan (9) untuk ketersediaan fasilitas menunggu antrian yang memadai, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 51,250% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Pada pernyataan nomor sepuluh (10) untuk mendapatkan konfirmasi pada surat yang membutuhkan waktu pembuatan yang lama, masyarakat dominan pada skala “efektif” yang bernilai sebesar 49,750% sehingga *point* yang digambarkan mengarah pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas penggunaan e-Kelurahan di Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Tingkat efektivitas dari dimensi produksi pada kondisi sebelum menerapkan e-Kelurahan adalah sebesar 0,002% dan termasuk pada skala “Tidak Efektif” sedangkan untuk kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan adalah sebesar 51,625% dan termasuk pada skala “Efektif”. Sehingga jika dilihat untuk dimensi produksi, masyarakat dominan mengatakan efektif pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.
- 2) Tingkat efektivitas dari dimensi efisiensi pada kondisi sebelum menerapkan e-Kelurahan adalah sebesar 0,019% dan termasuk pada skala “Tidak Efektif” sedangkan untuk kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan adalah sebesar 54,687% dan termasuk pada skala “Efektif”. Sehingga jika dilihat untuk dimensi efisiensi, masyarakat dominan mengatakan efektif pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.
- 3) Tingkat efektivitas dari dimensi kepuasan pada kondisi sebelum menerapkan e-Kelurahan adalah sebesar 0,013% dan termasuk pada skala “Tidak Efektif” sedangkan untuk kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan adalah sebesar 53,861% dan termasuk pada skala “Efektif”. Sehingga jika dilihat untuk dimensi kepuasan, masyarakat dominan mengatakan efektif pada kondisi sesudah menerapkan e-Kelurahan.

Selain itu melihat hasil kesimpulan di atas, Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong yang merupakan kantor kelurahan pertama yang menerapkan penggunaan layanan administrasi warga secara online di kelurahan (e-Kelurahan) dengan target penerapan layanan pada waktu proses penerbitan surat yang tidak lebih dari 5 menit, masyarakat merasa efektif terhadap efektivitas penerapan e-Kelurahan pada kondisi sesudah menerapkan.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diajukan saran-saran konstruktif untuk Kantor Kelurahan Sadang Serang Kecamatan Coblong Kota Bandung sebagai objek penelitian. Berikut adalah saran-saran yang diajukan:

- 1) Hasil penelitian ini menemukan bahwa dimensi produksi mempunyai penilaian terendah dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, Kantor Kelurahan Sadang Serang disarankan untuk memperjelas alur proses penerbitan surat dan persyaratan yang dibutuhkan.
- 2) Untuk dimensi efisiensi juga memiliki penilaian yang rendah, sehingga Kantor Kelurahan Sadang Serang disarankan untuk mensosialisasikan kembali tentang layanan e-Kelurahan kepada masyarakat di Kelurahan Sadang Serang khususnya pada tujuan dari penerapan e-Kelurahan.
- 3) Untuk dimensi kepuasan juga memiliki penilaian yang rendah, sehingga disarankan kepada Kantor Kelurahan Sadang Serang untuk menyediakan fasilitas penunjang feedback dari penggunaan layanan e-Kelurahan sehingga masyarakat dapat memberikan saran yang membangun untuk Kantor Kelurahan Sadang Serang sehingga efektivitas penerapan e-Kelurahan dapat meningkat.
- 4) Kantor Kelurahan Sadang Serang merupakan Kantor Kelurahan pertama di Kota Bandung yang menerapkan layanan e-Kelurahan dengan target waktu proses penerbitan surat tidak lebih dari 5 menit namun jika dilihat dari hasil penelitian ini, 3 dimensi pengukuran efektivitas (dimensi produksi, dimensi

efisiensi dan dimensi kepuasan) memiliki nilai rendah yang berada pada skala “Efektif”, sehingga disarankan kepada Kota Bandung untuk menyeragamkan pengaktifan layanan e-Kelurahan di 151 Kantor Kelurahan.

Daftar Pustaka:

- [1] Hartono et al. (2010). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi, 6(1), 9-21. Retrieved from Jurnal Teknologi Informasi Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro.
- [2] Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- [3] Data Internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. (2015). *Sistem Pelayanan Publik Terintegrasi*.
- [4] Data Internal Dinas Pemerintahan Umum Kota Bandung. (2015). *Portage Aplikasi e-Pemerintahan*.
- [5] Pratama, I Putu Agus Eka. (2013). *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya*. Bandung: Informatika.
- [6] Indrajid, Eko Richardus. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- [7] Ulum, Ihyaul. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Malang: UMM Press.
- [8] Badeni. (2013). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Tampubolon, Manahan P. (2008). *Perilaku Keorganisasian (Organization Behavior)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [10] Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta

